



# Programma van Eisen

Gemeente Roosendaal

---

20 mei 2025

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Eigendomssituatie</b>	<b>5</b>
2.1	Inventaris	5
2.2	Huurprijs	5
<b>3.</b>	<b>Beheer, onderhoud, instandhouding en duurzaamheid</b>	<b>6</b>
3.1	Beheer en exploitatie	6
3.2	Onderhoud en instandhouding	6
3.3	Schoonmaak	7
3.4	Energie, water en chemicaliën	7
3.5	Duurzaamheid	8
<b>4.</b>	<b>Gebruik en samenwerking</b>	<b>9</b>
4.1	Openstelling en activiteiten	9
4.2	Roosterwijzigingen	10
4.3	Sleutelverhuur	10
4.4	Horeca	10
4.5	Onderverhuur	10
4.6	Commerciële activiteiten	10
4.7	Reclame-inkomsten	11
4.8	Toegankelijkheid	11
4.9	Samenwerking	11
<b>5.</b>	<b>Tarieven</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Personeel en SROI</b>	<b>13</b>
6.1	Overgang medewerkers	13
6.2	Laatste exploitatiejaar	13
6.3	Social Return On Investment	13
<b>7.</b>	<b>Vergoeding, vermogen en garantie</b>	<b>15</b>
7.1	Vergoeding	15
7.2	Eigen vermogen	15
7.3	Continuïteitsgarantie	15
<b>8.</b>	<b>Belastingen en verzekeringen</b>	<b>16</b>
8.1	Belastingen	16
8.2	Verzekeringen	16
8.3	Procedures schade en diefstal	16
8.4	Risicoverdeling	16
8.5	Omzetbelasting	16
<b>9.</b>	<b>Kwaliteitsborging</b>	<b>17</b>
9.1	Overleg gemeente en exploitant	17
9.2	Gebruikersoverleg en klanttevredenheid	17
9.3	Klachtenregistratie- en afhandeling	18
9.4	Voorschriften en regelgeving	18



## 1. Inleiding

De gemeente Roosendaal (hierna: de gemeente) is voornemens het beheer en de exploitatie van zwembad De Stok (hierna: de accommodatie) uit te besteden. Meer in het bijzonder betreft deze aanbesteding het recht om de accommodatie volledig risicodragend te beheren en te exploiteren voor de periode van 10 jaar met de mogelijkheid van een verlenging met maximaal vijf jaar. De verwachte ingangsdatum van de contractperiode is 1 januari 2026. Tot en met 31 december 2025 beheert en exploiteert Sportfondsen Roosendaal B.V. de accommodatie.

In **bijlagen A tot en met D** is achtergrondinformatie over de accommodatie opgenomen.

Om een gerichte inschrijving te kunnen doen dienen inschrijvers aan te sluiten bij de eisen die de gemeente stelt aan het beheer en de exploitatie van de accommodatie. In dit Programma van Eisen zijn deze eisen opgenomen aan de hand van de volgende onderwerpen:

- Eigendomssituatie;
- Beheer, onderhoud, instandhouding en duurzaamheid;
- Gebruik en samenwerking;
- Tarieven;
- Personeel en SROI;
- Vergoeding, vermogen en garantie;
- Belastingen en verzekeringen;
- Kwaliteitsborging.

## 2. Eigendomssituatie

De beschikbaarstelling van de accommodatie door de gemeente aan de exploitant vindt plaats op basis van huur en verhuur. De gemeente treedt op als eigenaar en verhuurder van de accommodatie. Voor de exploitatie van de accommodatie wordt één huur- en één exploitatieovereenkomst gesloten. De conceptovereenkomsten zijn als bijlagen bij de aanbestedingsleidraad opgenomen.

### 2.1 Inventaris

De in de accommodatie aanwezige inventaris maakt deel uit van de huurovereenkomst. Een overzicht van de bij aanvang van de exploitatie aanwezige inventaris is opgenomen in **bijlage E**. De exploitant is verantwoordelijk voor het onderhoud aan en de eventuele vervanging van deze inventaris. De vervangen inventaris dient een gelijkwaardige kwaliteit en werking te hebben, dit ter beoordeling van de gemeente. De gemeente blijft eigenaar van de vervangen inventaris.

De inventaris die bij aanvang van de exploitatie niet in de accommodatie aanwezig is maar door de exploitant noodzakelijk wordt geacht, dient door de exploitant zelf te worden aangeschaft. Deze inventaris is eigendom van de exploitant. De exploitant is verantwoordelijk voor het onderhoud aan en de eventuele vervanging van deze inventaris. Bij beëindiging van de huur- en exploitatieovereenkomsten neemt de gemeente deze inventaris niet van de exploitant over, tenzij de exploitant en de gemeente hierover andere afspraken maken.

### 2.2 Huurprijs

Door de gemeente wordt aan de exploitant een huurprijs in rekening gebracht ten behoeve van de accommodatie. De huurprijs is tenminste gelijk aan de integrale kostprijs van de accommodatie, zoals op grond van de Wet Markt en Overheid is bepaald. Uitdrukkelijk uitgangspunt is een btw-belaste verhuur.

De huurprijs wordt jaarlijks per 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2026, aangepast op basis van de volgende samengestelde indexering:

- › Kosten personeel worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer Cao-sector particuliere bedrijven, lonen per maand exclusief bijzondere [beloningbeloningen](#) (2020 = 100);
- › Kosten energie worden geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index-Energie, categorie 045000 (2015 = 100);
- › Overige kosten (exclusief huur) worden geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index-Alle bestedingen, categorie 000000 (2015 = 100).

Het relatieve aandeel van deze drie componenten van de indexering wordt bepaald op basis van de kostenverhouding in jaar 1 van de door de exploitant bij de inschrijving in te dienen meerjaren exploitatiebegroting. De indexering wordt bepaald op basis van de maand juli, voorafgaande aan het jaar waarop de aanpassing van de huurprijs van toepassing is, met dien verstande dat de huurprijs nimmer zal dalen beneden het laatstelijk verschuldigde bedrag. Indien één van de indices mocht komen te vervallen, wordt aansluiting gezocht bij de vervangende of de meest vergelijkbare index.

## 3. Beheer, onderhoud, instandhouding en duurzaamheid

### 3.1 Beheer en exploitatie

De exploitant is verantwoordelijk voor het beheer en de exploitatie van de accommodatie. De exploitant verzorgt de ingebruikgeving van de accommodatie aan de vaste en incidentele gebruikers en sluit met de georganiseerde gebruikers gebruiksovereenkomsten af. De exploitant is verantwoordelijk voor een optimale afstemming tussen een klantgerichte dienstverlening en een gezonde exploitatie.

### 3.2 Onderhoud en instandhouding

De exploitant is verantwoordelijk voor de uitvoering van het huurdersonderhoud en de hieraan verbonden kosten. De demarcatie tussen het huurders- en verhuurdersonderhoud is weergegeven in de in **bijlage F** opgenomen demarcatielijst. In een speciaal hiervoor bestemd driemaandelijks overleg tussen de betrokken medewerkers van de gemeente en de exploitant wordt de stand van zaken met betrekking tot het huurdersonderhoud besproken.

In het kader van de exploitatie van de accommodatie is de exploitant in opdracht van de gemeente verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het verhuurdersonderhoud, waarmee de exploitant opdrachtgever voor het verhuurdersonderhoud wordt. Het hierbij bedoelde onderhoud wordt vastgelegd in een door beide partijen geaccordeerd meerjarenonderhoudsplan, dat de basis vormt voor de uitvoering van het verhuurdersonderhoud en tweejaarlijks wordt geactualiseerd. De gemeente bepaalt door welke partij het onderhoudsplan wordt opgesteld en neemt de kosten ervan voor haar rekening.

Voor het uit te voeren verhuurdersonderhoud stelt de gemeente een jaarplan met jaarbudget op. De exploitant stelt een plan op voor de budgetbewaking, dat door de gemeente dient te worden vastgesteld. Dit gebeurt tijdens een speciaal daarvoor bestemd overleg, dat jaarlijks plaatsvindt. Beide partijen zullen voorafgaand aan dit overleg in gezamenlijkheid een inspectie uitvoeren in de accommodatie, teneinde het jaarplan te kunnen vaststellen. Uitvoering van het onderhoud, zoals hiervoor bedoeld, dient plaats te vinden binnen de door de gemeente beschikbare financiële kaders, zoals vastgelegd in het jaarplan. De gemeente kan niet worden gehouden aan het vergoeden van meerkosten, tenzij hierover vooraf overeenstemming tussen gemeente en exploitant is bereikt.

De exploitant conformeert zich bij de coördinatie en het opdrachtgeverschap van het verhuurdersonderhoud aan het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente en zal bij contracten of werkzaamheden met een waarde waarbij meerdere offertes moeten worden opgevraagd een beargumenteerde keuze maken.

De exploitant voldoet alle facturen voor het verhuurdersonderhoud. De gemeente verschaft een voorschot in vier termijnen aan de exploitant ter vergoeding van deze kosten. De bevoorschotting verloopt op basis van 25% van het totaalbedrag als eerste, tweede en derde termijn en 10% van het totaalbedrag als vierde termijn. De resterende 15% wordt betrokken bij de finale afrekening. De exploitant verstrekt de gemeente binnen zes maanden na ieder boekjaar alle betaalde facturen, ontvangen offertes, verstrekte opdrachten en opleveringsdocumenten, alsmede een overzicht van uitgevoerde werkzaamheden en de beargumenteerde keuzes die met betrekking tot opdrachtverstrekking zijn gemaakt.

Bij de inschrijving dient derhalve *geen* rekening te worden gehouden met de kosten van het verhuurdersonderhoud. Voor de hiervoor vermelde coördinatie van de uitvoering van het verhuurdersonderhoud dient de exploitant bij de inschrijving in haar meerjaren exploitatiebegroting een kostenpost van € ~~3065~~.000,- (exclusief btw, prijspeil 2025) op te nemen. Dit bedrag wordt derhalve niet als aanvullende vergoeding verstrekt, maar is onderdeel van de in paragraaf 7.1 vermelde vergoeding. Dit geldt niet ingeval van een grootschalige renovatie van de accommodatie. In dat geval maken de gemeente en de exploitant aanvullende afspraken over een aanvullende vergoeding. Van een 'grootschalige renovatie' is uitsluitend sprake, indien de totale kosten van de betreffende werkzaamheden samen minstens € 1 miljoen (zegge: een miljoen euro) exclusief omzetbelasting bedragen. De aanvullende vergoeding bedraagt maximaal 10% van de kosten van de grootschalige renovatie, na aftrek van een bedrag van € 65.000,-, zijnde de jaarlijkse kosten die voor de coördinatie van het verhuurdersonderhoud in de meerjaren exploitatiebegroting van de exploitant zijn opgenomen.

Als onderdeel van het huurdersonderhoud, dat wél in de financiële inschrijving moet worden opgenomen, dienen de installaties te worden onderhouden conform wet- en regelgeving, alsmede de ongeschreven regels van goed 'huismeesterschap'. Naast het onderhoud dat de huurder zelf uitvoert, dienen de installaties minimaal één keer per jaar door een professionele partij te worden nagekeken/onderhouden (het zogenaamde contractonderhoud). De huurder dient de onderhoudscontacten met en de onderhoudsrapportages van deze professionele partij(en) aan de gemeente (eigenaar) te overleggen.

Onderhoudswerkzaamheden aan het buitenzwembad dienen zoveel als mogelijk buiten het seizoen plaats te vinden, zodat gebruikers er minimaal hinder van ondervinden. Ook bij het onderhoud van het overdekte deel van de accommodatie dient de overlast voor de gebruikers zoveel als mogelijk te worden beperkt.

In de huurovereenkomst zijn nadere bepalingen opgenomen met betrekking tot de werkwijze rondom het onderhoud.

Indien de accommodatie vanwege onderhoudswerkzaamheden moet worden gesloten, heeft de exploitant geen recht op compensatie van eventuele inkomstenderving.

Indien een deel van de accommodatie (het wedstrijdbad, het doelgroepenbad, het recreatiebad en/of het buitenbad) door onderhouds- en vervangingswerkzaamheden (inclusief werkzaamheden ten behoeve van de verduurzaming van de accommodatie) op verzoek van de gemeente gedurende meer dan 31 aaneengesloten kalenderdagen moet worden gesloten en de exploitant daardoor zijn bedrijfsactiviteiten tijdelijk niet kan uitvoeren, heeft de exploitant wel recht op compensatie van eventuele inkomstenderving gedurende de volledige sluitingsperiode, verminderd met de verlaging van zijn kosten gedurende de betreffende periode. De exploitant is dan verplicht om zich maximaal in te spannen om de inkomstenderving tot een minimum te beperken en zijn kosten zo laag mogelijk te houden. De exploitant dient overtuigend aan de gemeente aan te tonen, dat hij aan die verplichting heeft voldaan. Een onafhankelijke, door de gemeente aan te wijzen, partij beoordeelt het eventuele financiële nadeel voor de exploitant en de mate waarin de exploitant zich heeft ingespannen om dat nadeel zo laag mogelijk te houden. Op basis van die beoordeling wordt de eventuele compensatie voor de exploitant bepaald.

### 3.3 Schoonmaak

De exploitant dient zorg te dragen voor een schone en hygiënische accommodatie. Zie hiervoor ook de relevante bepalingen in paragraaf 9.4. Verder dient de bezoekers middels het in paragraaf 9.2 vermelde tevredenheidsonderzoek te worden bevraagd over de mate waarin zij de accommodatie als schoon en hygiënisch ervaren.

Tenzij dit noodzakelijk is voor het in gebruik kunnen geven van de accommodatie, mogen gebruikers tijdens openingsuren geen overlast van schoonmaakwerkzaamheden ondervinden.

### 3.4 Energie, water en chemicaliën

De kosten voor het verbruik van energie, water en chemicaliën komen voor rekening van de exploitant en dienen derhalve te worden opgenomen in de exploitatiebegroting, die deel uitmaakt van de inschrijving. Het staat de exploitant vrij om bij de inkoop zelf de keuze te maken voor leveranciers. Hierbij geldt als voorwaarde het gebruik van 100% groene stroom. In **bijlage G** zijn de verbruikscijfers van gas, elektra en water in 2023 en 2024 opgenomen.

Voor de temperaturen van het zwembad geldt, dat de exploitant ervoor moet zorgen dat die tijdens het gebruik ervan te allen tijde niet lager zijn dan:

- › Wedstrijdbad: 26 graden Celsius;
- › Doelgroepenbad: 30 graden Celsius;
- › Recreatiebad: 30 graden Celsius;
- › Buitenbaden: 18 graden Celsius.

Dit geldt niet wanneer de installatie tijdelijk buiten werking raakt, mits dit niet door toedoen van de exploitant gebeurt en de exploitant zich maximaal inspannt om het probleem zo snel mogelijk te verhelpen.

### 3.5 Duurzaamheid

De gemeente hecht grote waarde aan duurzaamheid. Duurzaamheid wordt gezien als het beperken van onderhoud, door bijvoorbeeld het gebruik van duurzame materialen, maar ook als het beperken van het gebruik van water, of energiezuinigheid. Daarnaast wordt onder duurzaamheid gerekend onder meer afvalscheiding, afvalbeperking (inclusief het beperken van het gebruik van kunststoffen/plastics) en het creëren van een gezonde werkomgeving.

Ten aanzien van energiebesparing wordt de exploitant geacht uitvoering te geven aan de uitgangspunten van de Omgevingswet. In dit kader wordt specifiek verwezen naar paragraaf 3.9.5 Milieubelastende activiteiten zwembaden van het Besluit Activiteiten Leefomgeving. De exploitant is daarmee verplicht energiebesparende maatregelen te treffen met een terugverdientijd van vijf jaar of minder.

Indien de gemeente voornemens is om voor de accommodatie over te gaan tot een investering in duurzaamheidsmaatregelen die tot een energiebesparing zal leiden, wordt voorafgaande aan de uit te voeren duurzaamheidsmaatregel(en) door een door de gemeente aangewezen onafhankelijke, deskundige partij een terugverdientijd vastgesteld. Deze terugverdientijd is gebaseerd op het beoogde lagere energieverbruik, vermenigvuldigd met het op dat moment van toepassing zijnde leveringstarief. Uit deze terugverdientijd volgt een veronderstelde jaarlijkse besparing op de energiekosten.

Indien de duurzaamheidsmaatregelen in jaar X worden uitgevoerd, wordt na afloop van het jaar X + 1 vastgesteld wat de daadwerkelijke jaarlijkse besparing op het energieverbruik in jaar X + 1 is geweest. De vaststelling van de besparing geschiedt door een door de gemeente aangewezen onafhankelijke, deskundige partij. Het verbruik in jaar X + 1 wordt daarbij vergeleken met het verbruik in jaar X – 1. Hierbij corrigeert de onafhankelijke partij het verbruik in jaar X + 1 ten opzichte van dat van jaar X – 1 voor afwijkingen in bijvoorbeeld de weersgesteldheid (bijvoorbeeld graaddagen), afwijkingen in bezoekersaantallen van de accommodatie en afwijkingen in de openstelling van de accommodatie. De precieze wijze van corrigeren wordt te zijner tijd door de onafhankelijke partij bepaald.

De gecorrigeerde besparing van het energieverbruik wordt vermenigvuldigd met het leveringstarief, waardoor de daadwerkelijke jaarlijkse besparing op de energiekosten is vastgesteld. Dit bedrag wordt volledig in mindering gebracht op de reeds verstrekte vergoeding (zie paragraaf 7.1) over jaar X + 1. Deze aangepaste vergoeding vormt ook de vergoeding in de resterende jaren van de exploitatie en wordt jaarlijks conform de in paragraaf 7.1 vermelde wijze geïndexeerd.

De uitvoering van de duurzaamheidsmaatregel(en) gebeurt in overleg met de exploitant, maar kan niet leiden tot compensatie van eventuele inkomstenderving voor de exploitant door de gemeente. Wel dient de overlast voor de gebruikers zoveel als mogelijk te worden beperkt.

Bij dit alles geldt, dat de temperatuur van het zwembad tijdens het gebruik ervan te allen tijde niet hoger mag zijn dan:

- Wedstrijdbad: 28 graden Celsius;
- Doelgroepenbad: 32 graden Celsius;
- Recreatiebad: 32 graden Celsius;
- Buitenbaden: 18 graden Celsius (tenzij de zon voor een hogere temperatuur zorgt).

## 4. Gebruik en samenwerking

De accommodatie is primair een basisvoorziening voor de inwoners van de gemeente en dient voor langere termijn voor de gemeenschap in stand gehouden te worden. De exploitant is verplicht om de accommodatie te exploiteren en ingericht te houden als publieke voorziening. Dit houdt in dat de accommodatie gedurende 52 weken per jaar op een evenwichtige wijze opengesteld is voor verenigingen/groepen, individuele gebruikers en het onderwijs, uitgezonderd nationale feestdagen en sluitingsperiodes ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden, die in overleg met de gemeente zijn vastgesteld.

De accommodatie is voldoende verwarmd en verlicht en er wordt te allen tijde vakbekwaam en bevoegd personeel ingezet.

### 4.1 Openstelling en activiteiten

#### 4.1.1 Verenigingen en andere georganiseerde gebruikers

Hieraan worden de volgende voorwaarden gesteld:

- ✦ Verenigingen, scholen en andere georganiseerde gebruikers die in de huidige situatie van de accommodatie gebruikmaken, dienen de gelegenheid te krijgen om van de accommodatie gebruik te maken volgens het huidige rooster, zoals dat in **bijlage B** is weergegeven. Dit geldt niet alleen voor het gebruik van het zwembad, maar ook voor het gebruik van de multifunctionele ruimte;
- ✦ De ingebruikgeving aan scholen voor het speciaal onderwijs dient plaats te vinden op basis van de jaarlijks door de gemeente vast te stellen roosters en na overleg hierover tussen de gemeente en de exploitant. In de inschrijving dient als uitgangspunt te worden gehanteerd, dat de scholen voor het speciaal onderwijs gedurende 37 weken per jaar gebruikmaken van de accommodatie;
- ✦ Het gebruik door scholen voor het speciaal onderwijs wordt geregeld in gebruiksovereenkomsten, die tussen de exploitant en de betreffende scholen wordt gesloten;
- ✦ Op het moment dat verenigingen, scholen of andere georganiseerde gebruikers een verzoek indienen voor extra uren zwemwater, dient dit te worden gehonoreerd op het moment dat het rooster (dat op het moment waarop het verzoek wordt gedaan van toepassing is) daar ruimte toe biedt. Verenigingen, scholen en andere georganiseerde gebruikers uit de gemeente Roosendaal hebben bij de ingebruikgeving van de accommodatie voorrang boven andere potentiële nieuwe gebruikers van buiten de gemeente Roosendaal.

#### 4.1.2 Individuele gebruikers

Aan de openstelling van de accommodatie worden de volgende voorwaarden gesteld:

- ✦ Het aanbod van doelgroepactiviteiten (gerekend in uren) dient minimaal 10 uur per week te zijn. Voor doelgroepactiviteiten geldt dat sprake moet zijn van een passend aanbod dat erin voorziet dat de deelnemers aan de huidige doelgroepactiviteiten ten tijde van de ingebruikname van de accommodatie door de exploitant in staat worden gesteld om hun activiteiten te continueren. De exploitant is vrij in het bepalen van de tijdstippen van de doelgroepactiviteiten;
- ✦ Voor de klanten die op het moment van de start van de exploitatie door de exploitant particuliere zwemles genieten, geldt dat ze zoveel mogelijk de gelegenheid moeten krijgen om op dezelfde tijden de lessen te continueren totdat het eerstvolgende diploma is behaald;
- ✦ Voor het recreatief zwemmen geldt, dat op werkdagen minimaal 10 uur per week verspreid over de week gelegenheid geboden moet worden tot banen zwemmen. Op woensdagmiddagen dient het recreatiebad minimaal 3 uur geopend te zijn. Voor de weekenden geldt een minimale openstelling van het recreatiebad van 3 uur op zaterdag en van 5 uur op zondag;
- ✦ Het buitenseizoen begint op de eerste dag van de meivakantie in de regio Zuid. Indien die 'eerste dag' ná 1 mei valt, geldt dat het buitenseizoen op 1 mei begint. Het buitenseizoen eindigt op de laatste dag van de zomervakantie in de regio Zuid. Indien die 'laatste dag' vóór 1 september valt, geldt dat het buitenseizoen op 1 september eindigt. Tijdens het buitenseizoen dient het buitenbad gebruiksgereed te zijn. Er wordt zorggedragen voor een voor de bezoekers herkenbare openstelling. Op dagen dat sprake is van een (verwachte) temperatuur van minimaal 24 graden Celsius om 12:00 uur is het buitenbad minimaal 5 uur per dag opengesteld;

- › Het binnenbad dient elk jaar tenminste tot 1 juni en vanaf de eerste dag na de zomervakantie in de regio Zuid geopend te zijn. Gelijkijdige openstelling van zowel het binnen- als het buitenbad is toegestaan.
- › Op dagen waarop het buitenbad gedurende het buitenseizoen (bijvoorbeeld in verband met de weersgesteldheid) niet is opengesteld, dient het binnenbad/overdekte recreatiebad minimaal 5 uur per dag te zijn opengesteld voor recreatief zwemmen.

Voor het overige krijgt de exploitant de vrijheid om de openstelling en ingebruikgeving van de accommodatie zelf te bepalen.

## 4.2 Roosterwijzigingen

Het staat de exploitant vrij om met verenigingen en andere georganiseerde gebruikers in overleg te treden over aanpassing van de beschikbaar gestelde uren. Aanpassing kan echter uitsluitend plaatsvinden, indien de betreffende gebruiker daarmee akkoord gaat.

~~Een keer per kalenderjaar vindt een door de exploitant te initiëren overleg met alle georganiseerde gebruikers over de inroosting plaats. Daarin komen ook eventuele nieuwe wensen en aanvragen van bestaande en nieuwe georganiseerde gebruikers aan de orde. De exploitant deelt de uitkomsten van dit overleg met de gemeente.~~

## 4.3 Sleutelverhuur

Het staat de exploitant vrij om sleutelafspraken te maken met de verenigingen en andere georganiseerde gebruikers, waarbij de verplichting kan worden opgelegd om de accommodatie schoon achter te laten.

De exploitant sluit met de verenigingen en andere georganiseerde gebruikers gebruiksovereenkomsten af, waarin onder andere de afspraken omtrent het gebruik van de accommodatie en sleutelverhuur (indien van toepassing) zijn vastgelegd.

## 4.4 Horeca

De exploitant is verantwoordelijk voor de exploitatie van de horeca in de accommodatie. De horeca heeft een ondersteunende en aanvullende functie voor de gebruikers. Er dient sprake te zijn van aan het gebruik als zwembadvoorziening ondergeschikte en daarmee samenhangende horeca-activiteiten.

De exploitant is vrij in het bepalen van de openstelling van de horeca. Wel dient er zorg voor te worden gedragen dat bezoekers aan begeleide activiteiten, senioren en ouders van zwemleskinderen koffie of thee kunnen drinken en elkaar kunnen ontmoeten, ook als de horeca officieel gesloten is.

De gemeente hecht er veel waarde aan, dat er ter 'compensatie' van eventuele ongezonde producten ook gezonde alternatieven (voedsel en drinken) worden aangeboden.

## 4.5 Onderverhuur

In de huidige situatie wordt één van de ruimten in de accommodatie aan een fysiotherapeut verhuurd. De huidige overeenkomst (zie **bijlage H**) loopt tot en met 30 september 2025. Vooralsnog is onduidelijk of deze overeenkomst wordt verlengd. Indien de overeenkomst tijdens de huidige exploitatieperiode tot na 31 december 2025 wordt verlengd, dient die door de nieuwe exploitant te worden gerespecteerd. Vooralsnog dient hiervan wel te worden uitgegaan.

## 4.6 Commerciële activiteiten

De exploitant heeft de vrijheid om commerciële activiteiten binnen de accommodatie te organiseren. De gemeente legt verder geen beperkingen op met betrekking tot de aard en omvang van deze activiteiten, mits deze niet strijdig zijn met de overige eisen, zoals vastgelegd in dit Programma van Eisen, de te sluiten exploitatieovereenkomst, de te sluiten huurovereenkomst, het vigerende bestemmingsplan, de alsdan van toepassing zijnde Algemene Plaatselijke Verordening en overige wet- en regelgeving. De in de accommodatie georganiseerde activiteiten en evenementen mogen geen hinder opleveren voor de omgeving en de omwonenden.

Inbreuk op het reguliere openstellings- en activiteitenrooster ten behoeve van commerciële activiteiten kan uitsluitend plaatsvinden onder de voorwaarde dat de exploitant tijdig, dat wil zeggen: in beginsel voorafgaande aan het betreffende seizoen, maar tenminste drie maanden voorafgaande aan een activiteit of evenement, de gebruikers hierover informeert. Er mag maximaal 10 keer per kalenderjaar sprake zijn van een inbreuk op het reguliere openstellings- en activiteitenrooster. Van die 10 keer mag maximaal drie keer per kalenderjaar dezelfde activiteit c.q. gebruikersgroep worden 'getroffen'.

#### 4.7 Reclame-inkomsten

In de accommodatie is ruimte voor reclame-uitingen. Alle reclame-inkomsten komen ten gunste van de exploitant. Verenigingen en andere georganiseerde gebruikers die de accommodatie huren, kunnen tijdens de betreffende uren reclame-uitingen aanbrengen bij het door hen gehuurde bassin. De reclame-inkomsten van deze tijdelijke reclame-uitingen komen ten gunste van de desbetreffende gebruiker. Het is echter niet toegestaan om de naam van de accommodatie te wijzigen of ruimte te bieden aan reclame-uitingen die door (delen van) de bevolking als aanstootgevend kunnen worden ervaren. Het aanbrengen en verwijderen van reclame-uitingen door georganiseerde gebruikers is voor hun eigen rekening en risico.

Promotionele uitingen door verenigingen en andere georganiseerde gebruikers die de accommodatie huren zijn toegestaan.

#### 4.8 Toegankelijkheid

Naast de fysieke toegankelijkheid van de accommodatie hecht de gemeente waarde aan een goede digitale toegankelijkheid. Dat betekent bijvoorbeeld dat de website van de exploitant ook voor mensen met een visuele beperking goed toegankelijk moet zijn.

#### 4.9 Samenwerking

##### 4.9.1 Ondernemers West-R

De accommodatie is gelegen in het gebied West-R: een plek waar natuur, avontuur en ontspanning samenkomen. Voor meer achtergrondinformatie over West-R wordt verwezen naar <https://west-r.nl/>.

De gemeente vindt het belangrijk dat de exploitant de samenwerking met andere ondernemers zoekt. Daarnaast wordt er mogelijk op korte termijn een ondernemersfonds opgezet, dat door de ondernemers en reclamebelasting wordt gevoed. Indien dat het geval is, dient de exploitant daar ook aan bij te dragen. Vermoedelijk wordt deze jaarlijkse bijdrage op een percentage van de WOZ-waarde gebaseerd, met een maximum van € 50.000,- per jaar. Hier moet echter nog besluitvorming over plaatsvinden. Vooralsnog dient daar in de inschrijving dus niet vanuit te worden gegaan. Indien daadwerkelijk hiertoe wordt besloten, zal de vergoeding (zie paragraaf 7.1) voor het jaar waarin het ondernemersfonds van start gaat met de bijdrage van de exploitant worden verhoogd. Deze aangepaste vergoeding vormt ook de vergoeding in de resterende jaren van de exploitatie en wordt jaarlijks conform de in paragraaf 7.1 vermelde wijze geïndexeerd. De aard van de opdracht wijzigt hierdoor niet.

##### 4.9.2 Beroepsonderwijs

In en om de gemeente zijn verschillende instellingen voor middelbaar en hoger beroepsonderwijs gelegen, zoals CIOS Zuidwest-Nederland, Scalda, Curio en de Associate Degrees Academie. De gemeente vindt het van belang dat de exploitant de samenwerking met het beroepsonderwijs zoekt.

##### 4.9.3 Nationaal Programma Rosendaal

In 2023 heeft de alliantie Nationaal Programma Rosendaal (Voor Ons Rosendaal) de ambitie vastgelegd om in de komende 20 jaar te werken aan een programma om te leven en wonen in een mooie en veilige stad, waar iedereen zich thuis voelt. Met een zeker bestaan, in veilige buurten en met vertrouwen in de toekomst. Voor meer achtergrondinformatie wordt verwezen naar <https://www.vooronsroosendaal.nl/>.

De gemeente vindt het van belang dat de exploitant een bijdrage levert aan de realisatie van de ambities van het Nationaal Programma Rosendaal.

## 5. Tarieven

De door de exploitant te hanteren tarieven voor de ingebruikgeving van de bassins aan verenigingen, scholen en andere georganiseerde gebruikers zijn weergegeven in **bijlage D**. De tarieven gelden voor alle gebruik door de in **bijlage D** vermelde verenigingen en andere groepen, waarbij sprake is van sport- en of maatschappelijke functie. Hierbij moet worden vermeld, dat de scholen voor speciaal onderwijs niet alleen het tarief voor het gebruik van het bassin, maar ook het tarief voor instructie betalen (zie **bijlage D**). Bij evenementen (overig gebruik) is de exploitant vrij in de keuze van de tariefstelling. Overigens bevat **bijlage D** verenigingen, scholen en andere georganiseerde gebruikers, die momenteel geen (structureel) gebruikmaken van de accommodatie. Daarom worden ze ook niet in **bijlage B** vermeld. Op het moment dat zij wel gebruikmaken van de accommodatie, gelden de in **bijlage D** vermelde tarieven.

De tarieven voor verenigingen, scholen en andere georganiseerde gebruikers mogen jaarlijks op 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2026, maximaal worden aangepast ~~conform de Consumenten Prijs Index Alle Bestedingen, categorie 000000, als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. De indexering wordt bepaald op basis van de maand juli, voorafgaande aan het jaar waarop de aanpassing van de tarieven van toepassing is, met dien verstande dat de tarieven nimmer zullen dalen. Indien deze index mocht komen te vervallen, wordt aansluiting gezocht bij de vervangende of de meest vergelijkbare index op dezelfde wijze als waarop de vergoeding wordt aangepast (zie paragraaf 7.1).~~ Tarieven mogen naar boven worden afgerond op tien eurocent.

Voor klanten, die op het moment van aanvang van de contractperiode van de nieuwe exploitant zwemlessen genieten, geldt dat deze tot het eerstvolgende diploma de lessen kunnen volgen tegen het tarief dat op het moment kort voor de exploitatieovername van toepassing is. De rechten van houders van meerbadenkaarten en eventuele abonnementshouders worden gerespecteerd.

Voor de overige tarieven en vergoedingen geldt dat de exploitant vrij is om deze naar eigen inzicht op een marktconform niveau vast te stellen.

De exploitant is verplicht om jaarlijks uiterlijk op 1 december alle te hanteren tarieven voor het nieuwe jaar ter kennisgeving aan de gemeente te verstrekken.

Alle (huur)opbrengsten en gebruiksvergoedingen die verband houden met de exploitatie van de accommodatie komen ten gunste van de exploitant.

## 6. Personeel en SROI

### 6.1 Overgang medewerkers

**Bijlage I** bevat een overzicht van de medewerkers die in de accommodatie werkzaam zijn. Gedurende de exploitatieperiode zal een aantal vaste medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. De exploitant heeft de mogelijkheid om de financiële gevolgen die verband houden met het eventueel niet vervangen van deze medewerkers in de exploitatie van de accommodatie te verwerken.

De basis voor de overgang van medewerkers zijn de bepalingen zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek artikel 7:662 e.v., rechten van werknemers bij overgang van onderneming. Concreet betekent dit dat de exploitant alle medewerkers die ten tijde van de overname werkzaam zijn binnen Sportfondsen Roosendaal B.V. dient over te nemen onder dezelfde arbeidsvoorwaarden die op dat moment gelden.<sup>1</sup> Dit betekent dus dat de overname door de nieuwe exploitant plaatsvindt zonder voorbehoud en zonder dat hiertoe sollicitatieprocedures dienen te worden doorlopen. De nieuwe exploitant is gehouden om de medewerkers een gelijke, gelijkwaardige of gelijksoortige functie aan te bieden met behoud van het aantal aanstellingsuren op het moment van overname.

De exploitant is altijd verantwoordelijk voor voldoende en – in overeenstemming met de activiteit en de daarmee verband houdende verantwoordelijkheden – gekwalificeerd personeel in de accommodatie. Alle medewerkers dienen in het bezit te zijn van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Voor nieuwe medewerkers (die niet in **bijlage I** worden vermeld) geldt dat de VOG recent, op verzoek van de exploitant en ten behoeve van de specifieke werkzaamheden voor de exploitant, dient te zijn aangevraagd en verstrekt.

Let op: om redenen van privacy is **bijlage I** niet op TenderNed gepubliceerd. Geïnteresseerde partijen kunnen deze bijlage opvragen door via de berichtenmodule op TenderNed een bericht te sturen aan de Aanbestedende Dienst.

### 6.2 Laatste exploitatiejaar

Indien de exploitant in het laatste jaar van de huur- en exploitatieovereenkomst arbeidsovereenkomsten wil aangaan, dan wel tijdelijke arbeidsovereenkomsten wil verlengen, dient zij daarvoor toestemming van de gemeente te vragen. Dit geldt alleen voor overeenkomsten voor onbepaalde tijd en voor tijdelijke overeenkomsten die pas na het aflopen van de huur- en exploitatieovereenkomst eindigen. Dit alles geldt overigens ook voor overeenkomsten voor het exclusief (onder)verhuren van ruimten in de accommodatie.

### 6.3 Social Return On Investment

Iedereen verdient een kans om mee te doen in de samenleving, een kans op werk. Niemand staat graag aan de zijlijn. Veel gemeenten vragen daarom bij aanbestedingen aan opdrachtnemers om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die kans te geven. Dit heet Social Return On Investment (SROI).

De gemeente heeft samen met gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert (de D6 Gemeenten) uniform SROI-beleid vastgesteld. Bij grotere opdrachten vragen deze gemeenten aan opdrachtnemers om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten bij de uitvoering van de opdracht, of om deze mensen verder te helpen ontwikkelen richting de arbeidsmarkt. Afhankelijk van het soort opdracht wordt de SROI-waarde vastgesteld (een percentage van de opdrachtwaarde).

Op basis van de kenmerken van deze aanbesteding heeft de gemeente de SROI-waarde hiervoor vastgesteld op 2% van de opdrachtwaarde (exclusief btw).

Indien de exploitant vanaf de start tot het einde van de exploitatieperiode een PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen) certificering van TNO heeft, voldoet deze daarmee (deels) aan de SROI-verplichting:

<sup>1</sup> Dit geldt uiteraard niet, indien de huidige exploitant ook de nieuwe exploitant is. In dat geval blijven de betreffende medewerkers werkzaam bij de exploitant.

- ↳ Bij aspirant status geldt een korting van 20% op de SROI-waarde;
- ↳ Bij trede 1 geldt een korting van 50% op de SROI-waarde;
- ↳ Vanaf trede 2 voldoet de exploitant volledig aan de SROI-verplichting.

Er zijn verschillende manieren om SROI goed in te vullen. In de menukaart van de gemeente (zie **bijlage J**) is aangegeven welke doelgroepen er zijn en wat de waarde van een plaatsing is. Een grotere afstand tot de arbeidsmarkt vertegenwoordigt een hogere waarde. De gemeente streeft naar duurzame plaatsingen en weegt daarom ook de duur van de plaatsing mee. Naast plaatsingen zijn er diverse activiteiten die de exploitant kan inzetten. De exploitant maakt hierover afspraken met de Coördinator SROI van de gemeente.

Als aan het einde van de exploitatieperiode de SROI-waarde niet (volledig) is geïnvesteerd in de doelgroep, wordt een boete van anderhalf keer het niet ingezette bedrag opgelegd. Hierbij worden door de exploitant gedane inspanningen meegewogen.

Voor de registratie van de SROI-inspanningen van de exploitant maakt de gemeente gebruik van een gebruiksvriendelijk softwareprogramma. Voor toegang tot dit programma en voor ondersteuning bij de invulling van SROI dient de exploitant binnen 14 dagen na gunning contact op te nemen met de Coördinator SROI van de gemeente. De contactgegevens worden na gunning verstrekt.

De winnende inschrijver dient binnen 10 kalenderdagen na gunning een ondertekende SROI-verklaring (zie **bijlage K**) naar de gemeente te sturen en (indien van toepassing) een geldig PSO-certificaat te overleggen.

## 7. Vergoeding, vermogen en garantie

### 7.1 Vergoeding

De hoogte van de door de gemeente te verstrekken jaarlijkse btw-belaste vergoeding is gelijk aan de inschrijfsom van de exploitant (exclusief btw), die volgt uit de bij de inschrijving in te dienen meerjaren exploitatiebegroting. De vergoeding wordt door de gemeente gegarandeerd voor de periode dat sprake is van een exploitatieovereenkomst tussen de exploitant en de gemeente en wordt jaarlijks op 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2026, aangepast op basis van de volgende samengestelde indexering:

- Kosten personeel worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer Cao-sector particuliere bedrijven, lonen per maand exclusief bijzondere beloningbeloningen (2020 = 100);
- Kosten energie worden geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index-Energie, categorie 045000 (2015 = 100);
- Overig kosten (exclusief huur) worden geïndexeerd op basis van de Consumenten Prijs Index-Alle bestedingen, categorie 000000 (2015 = 100).

Het relatieve aandeel van deze drie componenten van de indexering wordt bepaald op basis van de kostenverhouding in jaar 1 van de door de exploitant bij de inschrijving in te dienen meerjaren exploitatiebegroting. De indexering wordt bepaald op basis van de maand juli, voorafgaande aan het jaar waarop de aanpassing van de vergoeding van toepassing is, met dien verstande dat de vergoeding nimmer zal dalen beneden het laatstelijk verschuldigde bedrag. Indien één van de indices mocht komen te vervallen, wordt aansluiting gezocht bij de vervangende of de meest vergelijkbare index.

### 7.2 Eigen vermogen

De exploitant dient een eigen vermogen in de exploitatie van de accommodatie in te brengen van € 150.000,-. Dit eigen vermogen wordt aangehouden op een afzonderlijke en geblokkeerde rekening, waarvan uitsluitend betalingen mogelijk zijn na schriftelijke toestemming van de gemeente.

### 7.3 Continuïteitsgarantie

De exploitant verstrekt een continuïteitsgarantie van negen kalendermaanden, die erin voorziet dat door de moedermaatschappij de bestaande contractuele en financiële verplichtingen voor de duur van deze periode worden nagekomen.

## 8. Belastingen en verzekeringen

### 8.1 Belastingen

De gemeente en de exploitant van de accommodatie dragen de kosten voortkomend uit de eigenaars-, respectievelijk huurdersverplichtingen. De gemeente neemt voor haar rekening het eigenaarsdeel van de OZB en de waterschapslasten. Alle overige lasten en belastingen, die wegens of in verband met het specifieke karakter van het gebruik en het gehuurde van de verhuurder/gemeente geheven zullen worden, komen ten laste van de huurder/exploitant. Bij het ramen van de bijbehorende kosten dient rekening te worden gehouden met de een WOZ-waarde van het gehuurde van € 7.740.000,- (waardepeildatum: 1 januari 2024).

### 8.2 Verzekeringen

Vanuit de hoedanigheid van eigenaar is de gemeente tenminste verplicht om de accommodatie voldoende verzekerd te houden door middel van een uitgebreide gevarenverzekering (brand-/stormschade, blikseminslag/inductieschade en ontploffing-/waterschade). Deze verzekering omvat niet de inventaris die eigendom is van de exploitant.

De exploitant is verplicht om de overige noodzakelijke verzekeringen af te sluiten, bijvoorbeeld tegen financiële gevolgen van ongevallen, bedrijfsaansprakelijkheid, bedrijfsschade, glasschade en machinebreuk. De exploitant dient binnen twee maanden na ingangsdatum van de huur- en exploitatieovereenkomst een kopie van deze verzekeringen en een betalingsbewijs van de premies ter beschikking te stellen aan de gemeente.

### 8.3 Procedures schade en diefstal

Van vandalisme of diefstal dient altijd aangifte worden gedaan bij de politie. De exploitant is verantwoordelijk voor het doen van deze aangifte en de verdere afhandeling van eventuele schades ten gevolge van vandalisme of diefstal. De gemeente ontvangt van de exploitant een exemplaar van het proces-verbaal en het schaderapport. Wanneer de schade valt onder de gemeentelijke schadeverzekeringen zal de gemeente de kosten afhandelen.

### 8.4 Risicoverdeling

Risico's zijn voor rekening van de exploitant, indien het aan de exploitant toebedeelde taken betreft. Hierbij valt te denken aan verminderd gebruik van de accommodatie en kostenstijgingen voor bijvoorbeeld energie.

Risico's zijn voor rekening van de gemeente als vastgoedeigenaar, indien sprake is van aan het onroerend goed gebonden risico's als gevolg van verandering binnen de huidige en toekomstige wet- en regelgeving en waarbij het uitblijven van maatregelen naar aanleiding van deze risico's leidt tot ongeldigheid van de gebruiksvergunning. Indien een dergelijke situatie zich aandient, overlegt de gemeente met de exploitant met name om te bezien of uit doelmatigheidsoverwegingen koppelingen met geplande onderhoudsactiviteiten kunnen worden gemaakt.

### 8.5 Omzetbelasting

De exploitant dient er zorg voor te dragen dat voor het gebruik van het gehuurde tenminste 90% recht op aftrek van omzetbelasting bestaat op grond van artikel 15 van de Wet op de Omzetbelasting 1968 en dat nieuwe activiteiten alleen dan ontwikkeld zullen worden indien blijvend voldaan kan worden aan de voorwaarde dat het gehuurde binnen de voorwaarden voor belaste huur wordt gebruikt (het 90% criterium). In de af te sluiten huurovereenkomst zijn hieromtrent nadere bepalingen opgenomen.

## 9. Kwaliteitsborging

De gemeente wenst de kwaliteit van de exploitatie van de accommodatie periodiek te monitoren en te toetsen. Hierbij dienen de in dit hoofdstuk opgenomen aspecten als uitgangspunt.

### 9.1 Overleg gemeente en exploitant

Jaarlijks verstrekt de exploitant aan de gemeente binnen zes maanden volgend op het jaar waarop de stukken betrekking hebben:

- › Een door de exploitant vastgestelde jaarrekening, die is beoordeeld door een door de exploitant te benoemen accountant in de vorm van een controleverklaring;
- › Een jaarverslag met alle voor de gemeente relevante informatie.

Minimaal twee keer per jaar vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeente en exploitant over alle voor de gemeente relevante aspecten van de exploitatie. Van de exploitant wordt verwacht dat zij hiertoe het initiatief neemt. Uiterlijk twee weken voorafgaande aan het overleg ontvangt de gemeente van de exploitant een notitie met de volgende informatie, die betrekking heeft op het voorbije half jaar:

- › De ontwikkeling van het bezoek c.q. het gebruik van de accommodatie;
- › Het verloop van de inkomsten en uitgaven op alle baten- en lastenposten van de exploitatiebegroting, zoals opgenomen in de inschrijving, met een toelichtende verklaring op afwijkingen;
- › De bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad, ten opzichte van de in het bij de inschrijving door de exploitant ingediende bedrijfsplan vermelde prestaties;
- › Eventuele personele mutaties;
- › De verbruikshoeveelheden van gas, elektra en water;
- › De uitvoering van het huurdersonderhoud;
- › De uitvoering van het verhuurdersonderhoud;
- › De klachtenregistratie- en afhandeling;
- › Een actuele inventarislijst;
- › De wijze waarop de SROI-verplichting is ingevuld;
- › De resultaten van de periodieke overleggen met gebruikers;
- › De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken;
- › Overige zaken die voor de gemeente van belang zijn.

Daar waar de bereikte resultaten op het gebied van de geformuleerde kwaliteitscriteria achterblijven bij datgene wat door de exploitant bij de inschrijving ten doel is gesteld, worden afspraken gemaakt over het herstellen van deze negatieve verschillen. De afspraken betreffen in elk geval het opstellen van een plan van aanpak, dat erin voorziet dat de noodzakelijke herstelmaatregelen binnen drie maanden zijn uitgevoerd. Dit plan van aanpak wordt binnen drie weken na het betreffende halfjaarlijkse overleg door de exploitant voorgelegd aan en besproken met de gemeente.

### 9.2 Gebruikersoverleg en klanttevredenheid

De exploitant organiseert minstens twee keer per kalenderjaar een *gezamenlijk* overleg met de georganiseerde gebruikers. Hierin worden in ieder geval de ontwikkelingen in de wensen en behoeften besproken en de (mogelijke) gevolgen die dit heeft voor de ingebruikgeving van de accommodatie. Ook wordt per kalenderjaar in minstens één van deze overleggen specifiek op de inroostering ingegaan. Daarbij komen eventuele nieuwe wensen en aanvragen van bestaande en nieuwe gebruikers aan de orde. De uitkomsten van dit overleg worden in het halfjaarlijks periodiek overleg op basis van een door de gebruikers geaccordeerd gespreksverslag met de gemeente besproken.

Verder is de exploitant gehouden om op haar kosten minimaal eens per twee kalenderjaren onder de diverse georganiseerde en ongeorganiseerde gebruikersgroepen van de accommodatie een representatief klanttevredenheidsonderzoek te houden. Onderwerpen die aan de orde dienen te worden gesteld zijn in elk geval:

- › De kwaliteit van de dienstverlening door de exploitant in algemene zin;

- › De openstelling;
- › De tarieven;
- › De hygiëne en kwaliteit van de schoonmaak in de accommodatie;
- › De algehele onderhoudsstaat van de accommodatie;
- › De klachtenregistratie- en afhandeling;
- › De veiligheid.

Daar waar de klanttevredenheid op onderdelen onvoldoende scoort (lager dan een 6 op een schaal van 1 tot 10), wordt door de exploitant binnen drie maanden na afronding van het onderzoek een plan van aanpak met verbetermaatregelen opgesteld. De uitkomsten van het onderzoek, het plan van aanpak met verbetermaatregelen en de consequenties van deze voorstellen worden door de exploitant voorgelegd aan en besproken met de gemeente. Het eerste klanttevredenheidsonderzoek vindt uiterlijk in januari 2027 plaats en zal als nulmeting worden beschouwd. De scores in opvolgende jaren worden hieraan gerelateerd.

### **9.3 Klachtenregistratie- en afhandeling**

De exploitant dient een systeem voor klachtenregistratie op te zetten. De gemeente wenst inzicht in de wijze waarop de klachtenregistratie en -afhandeling door de exploitant wordt vormgegeven en op welke wijze de gemeente wordt geïnformeerd door de exploitant. De klachtenregistratie vormt een vast agendapunt tijdens de besprekingen tussen de gemeente en de exploitant. De gemeente verwacht dat de exploitant de geconstateerde klachten binnen een termijn van vier weken afhandelt.

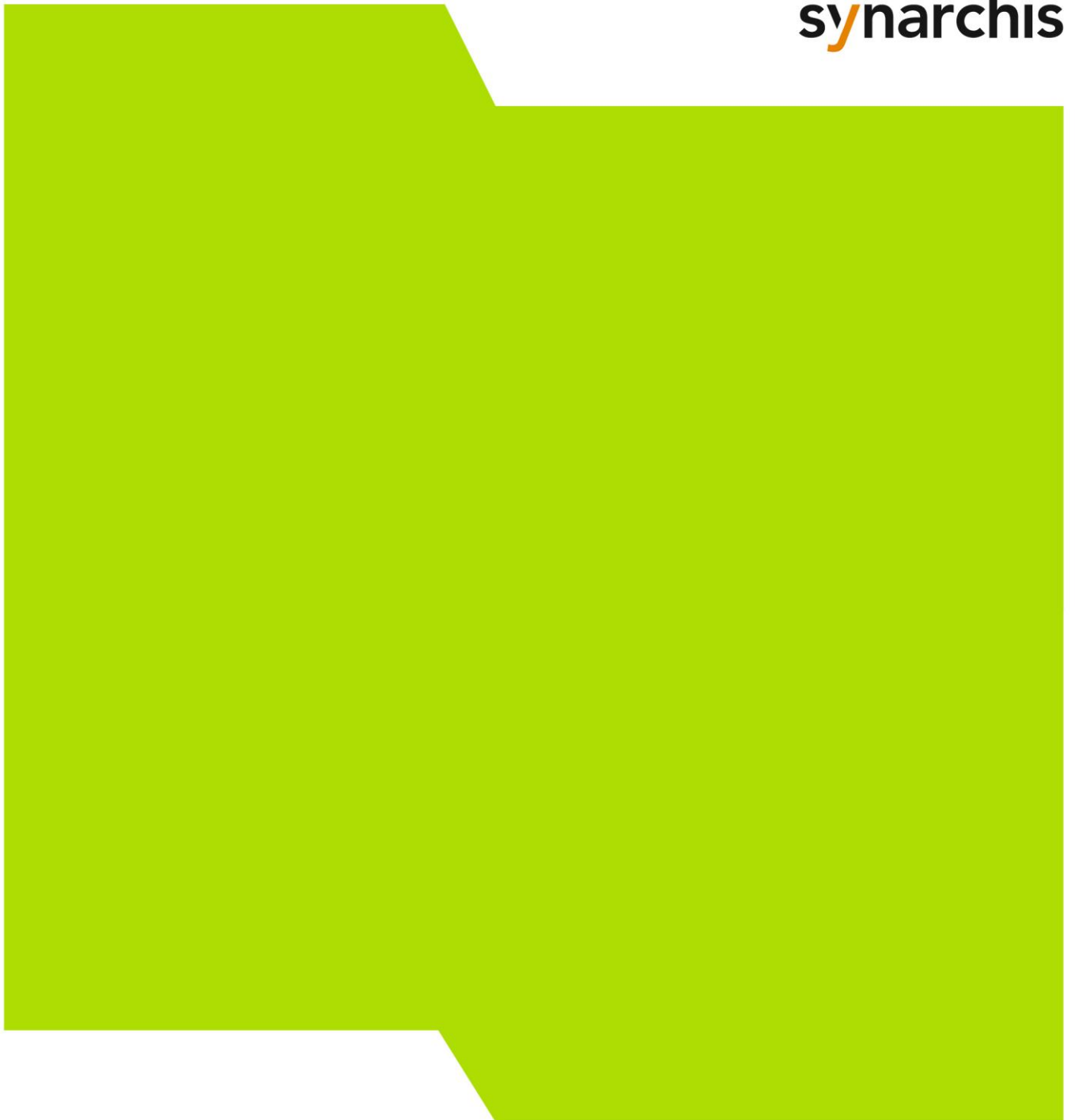
### **9.4 Voorschriften en regelgeving**

De exploitant verplicht zich te voldoen aan alle wettelijke voorschriften en regelgevingen, waaronder APV, Arbowet en geldende CAO, Omgevingswet, Besluit Activiteiten Leefomgeving, Alcoholwet, Brandpreventieverordening, Wet Arbeid Vreemdelingen, (Wet Aanpak Schijnconstructies) Arbeidsvoorwaarden, Besluit bouwwerken en leefomgeving en Warenwet, alsmede de wetgeving op het gebied van legionellapreventie en cameratoezicht (AVG). De exploitant draagt zorg voor een correcte naleving van het Protocol Vrolijk & Veilig en is verplicht om ervoor te zorgen dat de accommodatie binnen één jaar na de start van de exploitatie beschikt over het Keurmerk Veilig & Schoon, dat de gedurende de gehele looptijd van de contractperiode geldig en gehandhaafd blijft.

## 10. Bijlagenoverzicht

Dit Programma van Eisen bevat de volgende bijlagen:

- A. Plattegrond zwembad De Stok (overdekt gedeelte);
- B. Overzicht gebruikers en tijden;
- C. Bezoekersaantallen 2022 – 2024;
- D. Overzicht huidige tarieven;
- E. Inventarislijst;
- F. Demarcatielijst onderhoud;
- G. Water- en energieverbruik 2023 en 2024;
- H. Overeenkomst fysiotherapeut;
- I. Overzicht medewerkers;
- J. Menukaart SROI;
- K. SROI-verklaring.



**beleidsontwikkeling &  
marketing**



**beheer &  
exploitatie**



**huisvesting &  
programmamanagement**



**aanbesteden &  
projectmanagement**